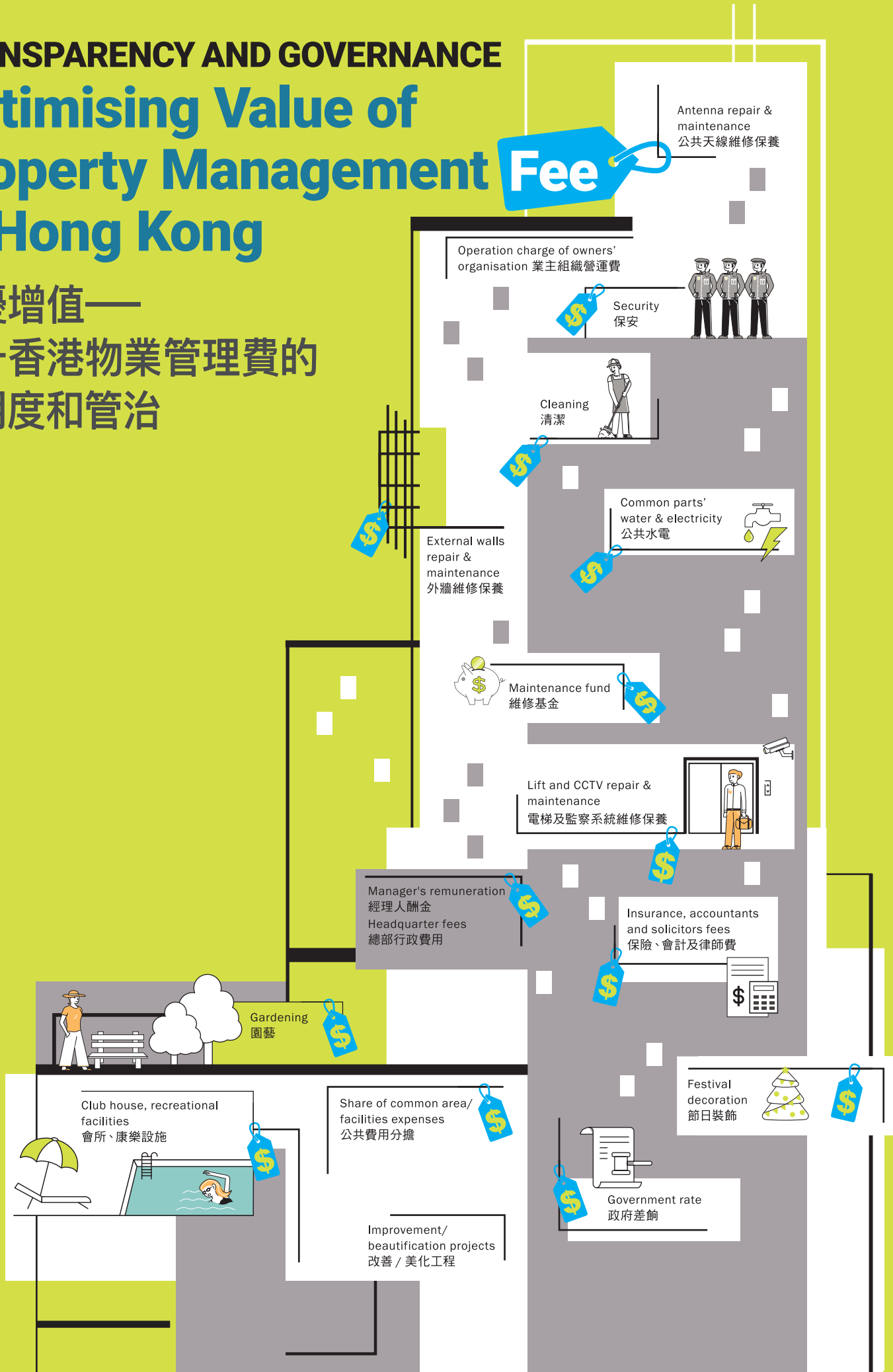


# TRANSPARENCY AND GOVERNANCE Optimising Value of Property Management Fee in Hong Kong

創優增值——  
提升香港物業管理費的  
透明度和管治



**TRANSPARENCY AND GOVERNANCE**  
**Optimising Value of  
Property Management Fee  
in Hong Kong**

A Study on the Private Residential  
Property Management Fees in Hong Kong

**創優增值 — 提升香港物業管理費  
的透明度與管治**

香港私人住宅物業管理費研究

# 摘要

## 香港物業管理

香港有超過一半的人口居住於私人住宅樓宇，當中很多是由多個業主共同擁有。這類型樓宇的擁有權通常以不可分割份數（又稱「業權份數」）代表，這些份數被分配給每名業主以共有人身份持有，而全體業主則分權共有相關樓宇或發展項目。業權份數的分配通常列載在相關樓宇或發展項目的公契中。另外，有些公契或會訂明管理份數比例，作為收取管理費的基礎。此外，業主需要採取集體行動，才能在物業管理事務的決策中發揮影響力。

公用地方（例如樓宇的入口大堂和公共走廊）和設施（例如供水系統和消防裝置）由全體業主共同擁有，並共同負責管理和維護這些公用部分的費用。所以業主有責任支付管理費以分擔上述和所有其他與樓宇管理和行政相關的費用。消費者委員會（「消委會」）委託進行的調查結果顯示，「員工薪金及相關開支」（40.4%）是管理費預算的主要組成部分，其次是「維修及保養相關費用」（27.7%）和「清潔相關費用」（10.8%）。

物業管理公司（「物管公司」）被業主聘用提供物業管理服務後，通常會定期向業主收取管理費。消委會調查結果顯示，受訪業主每月支付的管理費介乎 200 港元至 3,700 港元，平均約佔家庭每月收入的 7.4%。據一項市場研究顯示，香港住宅市場的物業管理服務總收入估計在 2022 年達到 551 億港元（約佔香港本地生產總值的 2.0%）。隨著住宅樓宇日漸老化，預計管理費普遍將持續上升。

消委會不時接獲持份者的意見或消費者對物業管理的投訴，例如價格或收費糾紛、不滿物業管理服務質素等。由於涉及問題的複雜性，本會的調停成功率一般較低。至於其他物業管理問題，包括物業管理費不合理地偏高甚至難以負擔、圍標、多收費用、信息不透明等，在法庭案例和新聞報導中也屢見不鮮。<sup>3</sup>

為了深入地瞭解、檢視和評估香港私人住宅樓宇的現行管理費制度是否有效運作，或市場有否存在導致消費者權益受損的問題，消委會進行了是次研究深入探討有關問題，並提出相關加強保障消費者的建議。

---

<sup>3</sup> The Standard. (2023 Jan 06) ICAC smash syndicate over record HK\$500 million building maintenance contracts, arrest 49.

## 本研究

本研究<sup>4</sup>的主要目的為：

- 探討消費者就香港私人住宅物業管理費的認知、理解程度和影響力，他們在物業管理方面的權利和責任，以及他們在物業管理服務和收費方面的經驗和意見；
- 瞭解業主組織在物業管理中的角色和權力，以及他們在選擇和更換物管公司方面的經驗和意見；
- 檢視私人住宅物業管理市場中有關管理費及相關開支（如物業經理人酬金）的當前問題和幅度，物管公司之間市場競爭的性質和程度，以及他們的觀點和意見；以及
- 檢視現行保障措施，提出適當的建議以加強保障消費者在物業管理議題上的權益。

為訂定本報告的研究範圍並瞭解市場情況，消委會檢視了香港物業管理的主要法例和規管要求；深入分析本會過去 11 年接獲的 694 宗與物業管理有關的投訴個案；以及在研究的不同階段諮詢相關政府部門、監管機構、公共機構、行業商會和專業人士等持份者，以收集他們對香港物業管理服務的意見。

為進一步加強研究的分析，消委會亦向其他市場的相關監管機構作出查詢及在網上搜集相關規例資訊，以找出可借鑒的經驗或良好的消費者保障措施，以作參考。

此外，為瞭解準買家能否容易獲取重要的物業管理相關訊息，例如業主所持有的業權份數、所需支付的管理費和經理人酬金，消委會就 2019 年 12 月至 2021 年 12 月期間落成的一手私人住宅發展項目，審視了 50 份售樓書、249 份公契和 2 份有關樓宇的法定聲明。分析的重點是檢視公契經理人（即公契訂明的物管公司）收取的酬金有多大程度至允許的上限；公契如何展示業權份數和管理份數的分配；售樓書中披露有關物業管理的公契條款；以及公契經理人與發展商的關連。

為從業主、業主組織及物管公司的角度瞭解現時物業管理問題的根本成因和情況，消委會委託了研究機構在 2020 年 11 月至 2021 年 7 月期間進行調查和深入訪問，對象涵蓋本港由多個業主共同擁有的私人住宅樓宇的業主、業主組織及物管公司。

## 法例法規和監管機構

在香港，由多個業主共同擁有樓宇的管理主要受《建築物管理條例》（第 344 章）及其各自的公契監管，而物業管理服務則受《物業管理服務條例》（第 626 章）監管。

---

<sup>4</sup> 公共樓宇、工業樓宇、商業樓宇、綜合樓宇、公共屋苑、居者有其屋及三層或以下樓宇/洋房均不在研究範圍內。

一方面，《建築物管理條例》為業主立案法團的成立提供了法定框架，方便管理和監控樓宇的公用部分，它包含避免涉及眾多業主的三重訴訟的規定，並允許以大多數決定原則作出決策，避免了在物業管理事項上需要全體業主的一致同意。此外，《建築物管理條例》（第的附表 7 引入公契的強制性條款，這些條款納入每份公契內，而當強制性條款與公契條款不一致時，則以強制性條款為準。地政總署法律諮詢及田土轉易處則審查和批核公契，以確保其符合《建築物管理條例》和公契指引。公契指引是一套為私人住宅發展項目提供樓宇管理系統而製定的指引。另一方面，《物業管理服務條例》規管了物管公司和物業管理從業員的發牌及服務，並成立物業管理業監管局「物監局」。物監局作為香港的行業監管機構，通過發牌制度、紀律處分和促進行業發展來規管物業管理服務的提供。除物業管理業監管局外，民政事務總署亦一直致力鼓勵香港私人樓宇業主成立業主立案法團，並為業主提供相關支援。

## 審視五個選定市場的樓宇管理制度

香港的土地持有和轉讓制度獨一無二，當中的多層樓宇是由多個業主共同擁有，而每個業主以共有人身份持有業權份數。業主的權利、利益和責任則載於樓宇公契中並受其約束。

雖然香港的制度是十分獨特，但仍可借鑒全球其他市場的經驗，尤其是當其他市場正在努力完善其制度和法律框架時，他們的經驗可以為香港提供很好的參考價值。為此，消委會審視了澳洲、中國內地（「內地」）、新加坡、台灣及英國這五個選定市場的規管制度，在本報告第五章將詳述其內容。

總括而言，在澳洲的維多利亞州、新加坡和台灣，物業管理費相關信息的透明度較高，消費者在這些市場能夠獲得較多資訊從而作出知情的置業決定；維多利亞州和新加坡的業主能以簡單多數通過任命或解僱物業經理人的決議；維多利亞州、內地、新加坡和台灣亦對發展商在物業管理方面施加特定的職責和要求；同時維多利亞州、新加坡和英國已制定循序漸進的機制以解決物業管理糾紛。上述市場的做法都值得香港借鑒以完善其物業管理制度。

## 香港物業管理費相關問題

以倡導一個健康發展、有競爭力和可持續的香港物業管理市場為首要目標，通過整合所有調查、分析及諮詢持份者所得的結果，消委會歸納了以下問題並提出了一系列主要建議，希望能引發各持份者和社會大眾進一步討論。

## 業權份數的分配基礎缺乏透明度

香港物業所有權的一個特點是因應業主之間的業權份數和管理份數（如有）的分配而決定，前者定義物業的擁有權，後者定義業主從獲得物業擁有權開始就應該承擔的物業管理和維修費用的份額。

本研究發現，發展項目的公契及售樓書的公契摘要部分雖然有披露份數的分配，然而，在這些文件中均找不到有關決定份數分配的計算方法。從保障消費者的角度來看，缺少這些資料顯然不理想，有機會窒礙準買家作出知情的購買決定。如果準買家沒有適當考慮這些重要信息，日後的物業管理和維護費用的責任可能會超出預算。在所知不足的情況下作出的購買決定自然引發隨後的消費者糾紛，正如消委會不時接獲關於涉及份數分配、樓宇某些部分是否公用部分、公用設施或休憩用地是否供公眾使用、費用分攤是否公平等問題。

雖然分配業權份數和管理份數的計算詳情可在樓宇的法定聲明中找到，但它並非供公眾參考的銷售文件。事實上，許多消費者並不知道法定聲明的存在或如何取得其樓宇的法定聲明。

## 難以獲得全體業主同意修改公契中的不公平條款

在目前法律框架下，發展項目的公契一旦在土地註冊處註冊，便對契約人的業權繼承人及受益人具有約束力（無論他們是否知悉該公契）。此外，未經所有契約方同意，任何一方均不得單方面修改公契中的任何條款。

從桌面研究相關法庭案例和新聞報導顯示，部分發展商擬訂的公契可能已不再符合業主當前的利益，因而引起業主之間的糾紛和爭議。然而，按現時的法律框架下，即使執行有問題的公契條款嚴重損害業主的權益，修改公契也必須得到所有業主的一致同意。當意識到業主難以滿足這項規定，尤其是在有眾多業主的大型屋苑或一些業主是無法聯絡或和追蹤得到、不知情或不關心的情況下，立法會民政事務委員會多年前曾倡議建立一個機制，只須經特定的預先批准，以一項由少於 100%份數的業主決議便可通過修正公契中的不公平條文。然而，由於考慮到反對修訂的少數業主的利益，該提議未獲採納。因此，必須達到全體業主一致同意才可修改公契條款所衍生的問題至今仍然存在。

## 發展商或大業主或管理委員會委員對物業管理事宜的潛在影響

持有發展項目大量業權份數的一方可能擁有控制物業管理事宜的投票權，例如成立業主立案法團、解僱物管公司等。住宅發展項目落成後，所有未售出單位的業權份數均由發展商持有。隨著住宅單位陸續出售，發展商在住宅部分的業權亦逐漸減少。然而，法庭案例顯示，一些大型屋苑的住宅部分獲分配的業權份數比例較低，導致住宅部分的業主難以籌集足夠的份額以通過物業管理的決議。此外，從公契分析顯示，在 249 個審視的發展項目中，有 5 個項目

的住宅業主持有的業權份數總數不到 50%。同時，市場上的公契經理人普遍與發展商有關連，物管公司的市場集中度亦很高。在審視的發展項目中，75% 的公契經理人與發展商有關連，而 47% 的發展項目則集中由排名前 10 名的公契經理人管理。

若發展商決定將少於 50% 的業權份數分配給住宅業主，同時委任與其有關連之物管公司為公契經理人，可能會引起潛在利益衝突的擔憂。除了發展商，一些持份者亦表示，大業主和管理委員會委員在與其有關連的物管公司以及其他服務提供者的任免過程中，亦可能出現利益衝突問題，當各方行使影響力干預特定的物業管理項目或活動時，可能會影響採購的選擇而導致所有住宅業主需要承擔更高的費用。

### **物管公司的服務質素問題，包括財務風險和服務表現不佳**

除了設施管理及維修保養等前線服務，現今的物業管理亦涉及財務、人力資源及法律等後勤管理範疇。在 2012 年至 2022 年期間消委會接獲的 694 宗有關物業管理的投訴中，約 50% 的投訴涉及物管公司處理財務事宜不當，而約 40% 涉及不滿其服務質素。

儘管當局已制定規例和措施遏止不當處理財務事項，關於物管公司財務帳目混亂和不當使用所收取的管理費的指控仍時有所聞。儘管法例規定物管公司須定期披露其財務營運，而且業主有權獲得與管理相關的財務資料，但據消委會接獲的投訴個案顯示，有一些物管公司拒絕披露財務和營運信息。不滿的業主因此在別無選擇的情況下，只能向法院尋求解決辦法，但過程可能會很漫長、昂貴及帶來沉重壓力，對業主來說並非上上之策。

本研究亦顯示物管公司與業主對物管公司的表現有預期落差，71.4 – 100% 的受訪物管公司分別認為其各項表現符合預期，而只有 43.7 – 56.4% 的受訪業主及 54.8 – 65.9% 的受訪業主組織認為物管公司的表現符合預期。除了預期落差外，87% 的業主表示不知道解僱物管公司的程序，而不少業主（40.4%）和業主組織（33.3%）因缺乏足夠的市場信息而難以挑選合適的物管公司。

### **業主不積極參與物業管理事宜，業主組織/法團、物管公司與業主之間溝通亦不足**

消委會調查發現，有大約 6 成業主很少或從不出席大會（63%）、就樓宇管理相關事宜發表意見（62.7%）或參與投票（58%）。調查結果亦顯示，大部分業主（超過 78%）對樓宇管理及相關法規缺乏認知，這可能是他們對樓宇管理參與度低的原因。數據亦顯示，超過 97% 的業主以「沒時間」、「沒興趣」、和「年齡太大，無法參與」等為理由，不願加入業主組織擔任主席或委員。

從日常清潔安排到監督大型樓宇維修工程，管理樓宇需要就廣泛的議案項目做出決策，所以成立某種形式的業主組織來促進業主的集體決策是有必要的。然而，立法會資料研究組的數

據顯示，截至 2021 年底，全港只有 47% 的私人大廈（包括住宅、綜合用途、商業及工業大廈）成立業主立案法團。儘管政府多年來致力協助成立業主立案法團及為業主立案法團提供支援服務，惟這個百分比一直維持在相近的水平。持份者指出，除了需付出時間及欠缺物業管理知識和經驗外，成立業主立案法團的主要障礙是業主缺乏參與意願。業主的積極參與可能會增加他們面臨管理不善或其物業可能被操縱的風險，並最終損害自身權益。這亦可能導致溝通不足、誤解或曲解的問題，正如業主、業主組織和物管公司之間的大多數糾紛是由於缺乏充分溝通引起。

### 管理費尤其是維修成本大幅上漲

物管公司表示，管理費上漲的主要原因是「通貨膨脹」（100%）、「最低工資上漲」（72.4%）和「樓宇維修保養」（31.6%）。雖然公契指引規定設立特別基金以支付公用地方翻新、改善和維修的不定期開支及其他相關費用，但市區重建局在 2017 年的一項研究顯示，只有三分之一參與調查的樓宇已設立特別基金，而其餘則沒有為大型維修工程預留儲備金。即使是設有特別基金的樓宇，其資金結餘也不足以支付大型維修工程費用。資金不足的主要原因之一是業主缺乏專業知識來判斷未來維護工程支出所需的儲備金水平。如果沒有特別基金或特別基金中的儲備不足，當需要進行大型維修工程時，業主可能要攤分動輒以百萬元計、甚至更多的工程費用。這額外的供款可能會為業主，尤其是退休人士和長者，帶來經濟壓力。因此，制定一個可負擔和可持續的機制去累積維修保養資金是一項業主重要的保障。

## 消委會建議

為促進有效率和負責任的物業管理，一方面要確保業主在置業前後獲提供準確和具透明度的信息，而業主的權利和義務在其擁有物業期間得到公平處理。另一方面，業主應積極參與物業管理的事務，主動地進行監督以維護自身權益。為達致這些目標的前提下，消委會提出 8 大主要建議，目的在改善溝通、減少誤解並保障消費者權益，從而推動物業管理長遠健康發展。

### 促進市場透明度、公平性及效率

#### 建議一：提高業主分攤物業管理費的透明度

準買家在購物業前，如清楚明白其將持有的業權份數及管理份數，將有助減少可能出現的誤解和物業糾紛。消委會建議發展商在銷售一手私人住宅物業時闡述業權份數之計算及分攤基準，透過企業良好操守以滿足消費者的知情權。上述信息應重點展示在售樓書中，而詳細資料可上載至發展項目的網站，並在售樓書內列明該網站的連結。另外，為方便消費者參考，發展商應在售樓書展示不同類別的開支項目，並提供住宅公共區域和設施的清單及分配詳情。當業權份數與管理份數的分配不相同時，發展商也應作出明確說明。相關例子列於報告第七章第 7.2 節。



## **建議二: 提供最新的物業管理信息，以增進公眾對該行業的瞭解和知識**

長遠而言，消委會建議物監局可考慮透過收集本港管理費資料，以設立相關資料庫，為廣大市民參考。類似例子可參考機電工程署公佈有關私人住宅升降機保養價格資料，以及強制性公積金計劃管理局的強積金基金平台。為確保資料庫達到預期作用，消委會建議資料庫應按樓齡、單位數量、位置、提供的設施和服務、園藝面積、僱用的物業管理人員數量等重要信息作整合公布。另外，消委會亦建議在發布時將敏感資料，例如物管公司及樓宇的名稱匿名化，以釋除有關市場競爭的疑慮。

## **建議三: 以公平為原則，通過允許在大多數業主同意的情況下修改公契條款（不包括業權份數的條款）**

借鑒內地和新加坡的經驗，消委會建議放寬現行修改大廈公契條款的機制，容許在大多數業主同意的情況下可修改公契的條款（不包括關於業權份數的條款）。考慮到業權份數的 75% 可作為構成修改公契條款的大多數決議的參考百分比，消委會建議持份者可參考《公司條例》（第 622 章）容許以最少 75% 成員親身或委任代表表決（而非持股量）的多數票通過修改公司章程細則的做法，建議以 75% 的業權份數作為修改公契條款的參考門檻。同時，為免機制的被濫用及保護少數持反對意見的業主利益，修改公契的機制應主要針對 10 年樓齡或以上的物業，並設有嚴格的執执行程序及上訴機制。

## **建議四: 避免因過度參與物業管理決策而產生的利益衝突**

為減低發展商、擁有超過 30% 業權份數的大業主或管委會委員與其他業主的潛在利益衝突問題，並促進物業管理的良性競爭，消委會建議當局在《一手住宅物業銷售條例》（第 621 章）及/或公契指引中引入以下條文：

- 在售樓書披露發展商與公契經理人的關係。若公契經理人在當期時尚未獲委任，售樓書應清楚顯示將來作出相關披露的時間及方式。
- 在選擇物管公司或其他服務供應商時，須披露他們與擁有 30% 或更多業權份數的大業主或任何管委會委員之間的關係。
- 當出現利益衝突情況時，發展商、大業主以及任何管理委員會委員應作出利益申報。在適當的情況下，他/她應退出會議並就有關項目放棄投票權。
- 就大型項目和主要服務內容，採用招標方式招聘繼首位公契經理人任期後下一任物管公司以及其他服務供應商。

在這方面，香港可參考內地和維多利亞州採取的措施，詳情於報告第五章第 5.3 節中列出。

### **建議五: 以新科技和智能解決方案提高物業管理服務的效率**

為提升物業管理服務的效率，消委會提倡採用科技及智能化的解決方案，並提出以下建議供業界考慮：

- 以合適的速度和優先次序推出用於清潔、消毒、保安、通信等服務的新智能解決方案。
- 除傳統張貼通告的溝通方式外，使用社交媒體、通訊工具及/或樓宇專屬網站加強與業主的溝通和信息共享。
- 在項目的關鍵程序讓業主得以參與並聽取他們的意見，例如在項目的初始階段、評估過程、測試階段和解決方案啟動後。
- 業界、物監局以及創新及科技界積極合作，尋找協同效益方案以定制軟件、應用程式、平台或範本，以促進成本效益和妥善處理個人信息及資料。

### **鼓勵業主積極參與**

#### **建議六: 通過更有效的溝通促進業主積極參與物業管理活動**

消委會建議以循序漸進的方式加強業主對物業管理事宜的參與。為此，建議可制作一份「業主資料包」，介紹物業的分權共有特性、業主的權利和義務、成立法團的重要性和程序、現有的樓宇管理支援服務等資料，在完成物業交易後，可透過不同渠道派發給每位業主。當業主搬進他們的物業時，應盡快讓他們認識物業的管理事宜，例如通過物管公司舉辦的歡迎聚會或定期工作坊。為了持續鼓勵業主參與物業管理及為其提供相關資訊，民政事務總署可考慮開發互動學習工具包或定期舉辦有關物業管理和監管要求的工作坊。為了進一步吸引業主，物管公司可以增加使用社交媒體和網站去加強與業主的相互溝通。從長遠來看，為方便業主在百忙中抽空參與物業管理事宜，當局亦可以探索業主大會引入線上型式的可行性。

消委會呼籲業主從置業之初就參與物業管理，積極發揮其權益。除了經常查閱相關文件以瞭解物業管理開支的詳情外，他們亦應定期出席業主大會，並密切留意物業項目進行中的工程的進展。除了提高業主的參與度，以上循序漸進的做法亦可使業主具備所需知識，有助他們就物業管理事宜在做出重大決定之前發表意見，而非在利益或權利受到損害之後才發聲。

#### **建議七: 促進早日成立業主立案法團或業主聯手解決物業管理問題**

針對業主對成立業主立案法團及加入業主組織認識不足及缺乏動力的問題，消委會呼籲有關方面加強教育及宣傳活動，以加深大眾對業主立案法團在物業管理中的重要性的認識，從而提高他們的興趣以及成立業主立案法團的意願。

此外，本會呼籲檢討物管公司必須召開第一次業主會議的期限，因為首次會議的一個主要目的是組建管理委員會以成立業主立案法團。目前，公契指引規定公契經理人自公契日期起 9 個月內需召開第一次業主大會。考慮到業主對物業管理的熱情和興趣通常會在置業完成後隨著時間的推移而減弱，本會認為第一次業主大會應儘早舉行。雖然有些業主在第一次業主大

會時未必準備好成立業主立案法團，但該會議仍可作為一個平台，促進業主合力處理物業管理上的問題，及為將來成立業主立案法團奠定基礎。就此，消委會進行的研究分析支持除現行 9 個月的期限外，一旦住宅業主合共有超過 50% 的業權份數，就應立即召開第一次業主大會，讓業主儘早表達他們的關注以及促成法團早日成立。

對於沒有業主立案法團或其他形式的業主組織的樓宇，物管公司可考慮每年至少舉行兩次業主大會以加強與業主溝通，而不是目前每 12 至 15 個月舉行一次會議的做法。

為鼓勵業主加入管理委員會，民政事務總署可考慮推出嘉許計劃，以表揚管理委員會或管理委員會個別委員在推廣良好物業管理方面的努力、決心和成就。此外，當局可能需要檢視根據《建築物管理條例》支付給管理委員會特定委員的最高津貼額，以更好地反映他們對物業管理的貢獻價值。

### **推動發展安全及可持續宜居的樓宇**

#### **建議八：為達致建築物的可持續性 – 特別基金要有合理充足的儲備以支付預期維修及保養開支**

為避免業主因大型維修工程費用而需一次過繳付大筆費用，消委會參考了深圳及澳洲為維修及保養需要設立儲備金的經驗，建議香港業主定期和合理地就特別基金作出供款，使其有足夠的儲備應付日後維修工程費用。在這方面，消委會建議設立一個工程基金，並製定一個 10 年的維修保養計劃，並且可以根據以下方式去釐訂業主要作出的供款數額：(一) 由獨立專業人員編制的維修預算；(二) 相當於物業管理費每年預算的一定比例的數額；(三) 混合模式，由發展商支付種子基金，加上相當於 2 個月管理費的業主供款，然後再由業主每月供款；或(四) 沿用物管公司或業主立案法團現行編制預算的做法。

至於業主應何時開始向特別基金供款，參考其他市場的經驗，消委會建議新購置的一手物業業主應於第二年起開始向基金供款，樓齡超過 10 年的業主因應可能出現的大型維修和保養需要，應徵求專業人士的意見有關供款額，而樓齡在 10 年或以下的樓宇則應設立儲備金，以備日後的維修需要。業主應視乎樓宇狀況，按其維修需要決定供款時間。

為促進基金的良好管治，消委會建議應維持目前將基金存入指定有利息的賬戶的規定。此外，應列明未來可使用該基金的維修項目，以訂明該基金的正確用途。另外，應當立法規定必須設立特別基金及全體業主應依法按月供款，而其所支付的基金供款不可轉讓。除物管公司認為情況緊急外，特別基金儲備不得用於非經業主委員會(如有)決議批准的用途。

為了讓業主認識到建立和維持特別基金的重要性，消委會建議物管公司和業主組織與業主溝通設立特別基金的背景和理由，解釋供款的計算方法，並定期通知業主特別基金過去的使用情況及未來使用需要。

## 展望將來

在香港大部分私人住宅樓宇，物業管理費是推動日常物業管理事宜有效運作的主要資金來源。有效的物業管理加上優質的服務和良好的維修保養，將為居住環境帶來正面影響，並維持建築物的狀況和市場價值。為確保物業管理的財務可持續性和管理費用的公平分擔，全面和清晰的信息披露以及業主積極參與其物業的管理是必要的。然而，物業管理的法律法規複雜，市場對準買家的信息披露不夠充分，物業管理市場透明度低，以及業主議價能力普遍較弱，導致各方之間的溝通不足、產生誤解和糾紛。

本研究指出了物業管理市場中的各種消費者保障問題，這些問題長遠需要各持份者共同努力去尋找可行的解決方案。消委會提出上述建議，希望能引起社會各界不同持份者的討論，從而締造一個公平的市場環境，加強保障消費者權益，最終能為業主就其物業管理的貢獻創造最佳回報。

# 問題和建議

## 促進市場透明度、公平性及效率

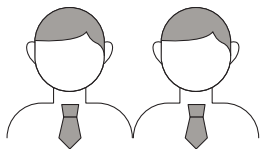
業權和管理份數界定單位的擁有權以及物業管理和維修費用的分攤，但物業單位之間的份數分配基礎缺乏透明度



1

建議在售楼書及發展項目的網站內詳述各類與分擔物業管理費有關的份數之計算及分攤基準

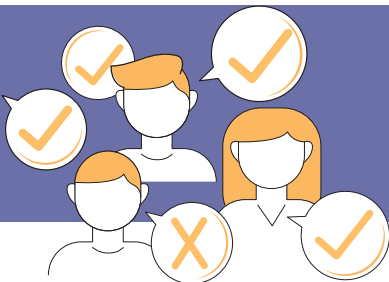
ABC  
清潔公司？



發展商 / 大業主 / 管理委員會 (管委會) 委員與業主在物業管理事宜上的潛在利益衝突

4

退出會議



申報潛在利益衝突：

- 各方之間的關係
- 在適當情況下退出相關會議並放棄投票
- 涉及大額費用的項目應採用招標程序

## 鼓勵業主積極參與

業主不積極參與，以及業主、業主組織和物管公司之間的溝通不足

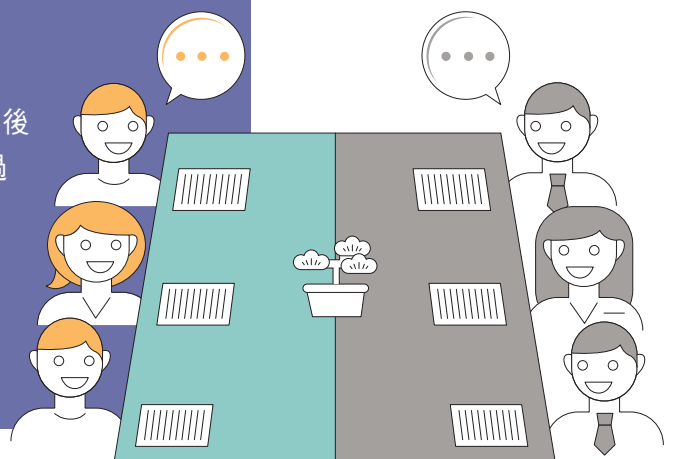
6

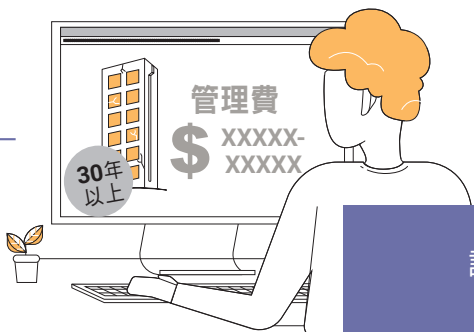
促進業主參與，以及利用線上平台加強溝通

7

除現行的「會議日期不得遲於公契簽定日期後9個月」的規定外，當住宅業主合共持有超過50%業權份數，就應立即召開第一次業主大會

推出嘉許計劃，以表揚管委會或個別委員的付出，並檢討委員的最高津貼額





由於市場信息不足，難以選擇新的物業管理公司（物管公司）

設立管理費參考資料庫以提高市場透明度

2

難以獲得全體業主一致同意修改公契中的不公平的條款

3

對於 10 年或以上的物業，設立嚴格的機制，容許在大多數業主同意的情況下作出修改（關於業權份數的條款除外）



物管公司的效率及服務質素問題

業界協同合作應用新科技和智能化的解決方案，以提升服務效率及質素

5

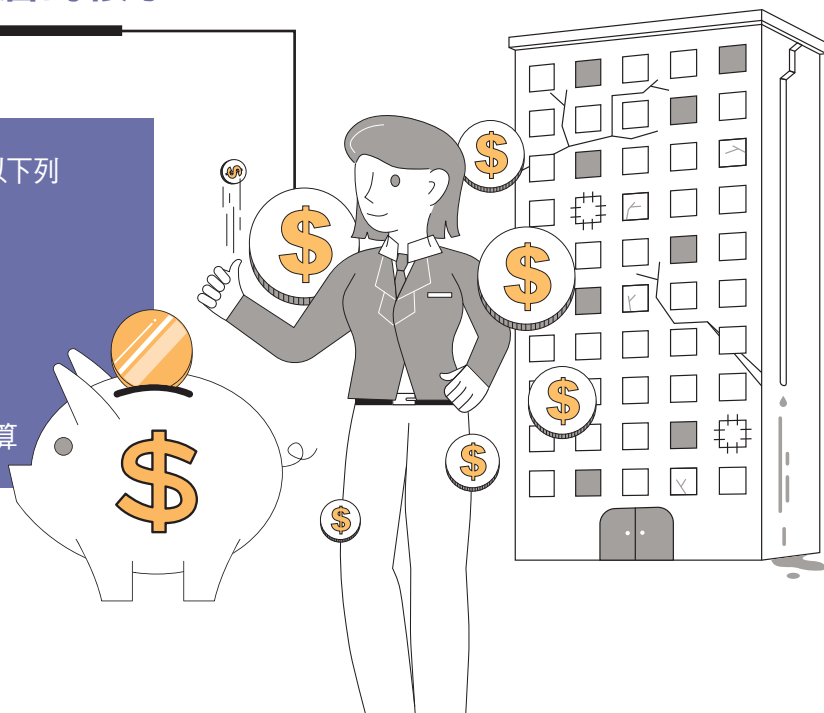
## 推動發展安全及可持續宜居的樓宇

樓宇維修保養儲備不足

8

設立工程基金及 10 年保養計劃，並以下列其中一種方式釐訂供款：

- 由專業人員編制預算
- 按年度預算的指定百分比
- 發展商支付種子基金，加上業主首次及其後每月供款
- 物管公司或業主立案法團編制預算





消費者委員會  
CONSUMER COUNCIL

香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓  
22/F, K. Wah Centre, 191 Java Road, North Point, Hong Kong  
電話 Tel: 2856 3113  
傳真 Fax: 2856 3611  
電子郵件 E-mail: [cc@consumer.org.hk](mailto:cc@consumer.org.hk)  
網站 Web: [www.consumer.org.hk](http://www.consumer.org.hk)

消費者委員會2023年5月出版 Published by Consumer Council, May 2023

©版權所有，不得翻印 © All rights reserved